

# Estudio documental del constructo sensibilidad intercultural en las políticas y prácticas socio-comunitarias

## Documentary study of the intercultural sensitivity concept in the policies and social community practice

María Paola Ruiz-Bernardo\*

Recibido: 30-1-2012

Aceptado: 8-5-2012

### Resumen

El presente trabajo tiene como objetivo una redefinición del constructo «sensibilidad intercultural», en tanto es muy frecuente encontrar definiciones en el ámbito académico universitario, pero en la práctica que se realiza a nivel socio-comunitario, a través de la administración pública y/o ONGDs, la interpretación del constructo es diferente aunque complementaria. La muestra se ha constituido de documentos oficiales y públicos de los cuales se han establecido descriptores básicos y posteriormente se ha cuantificado mediante frecuencias su importancia en los mismos. La muestra se recogió durante el año 2011. Como principales resultados se han obtenido datos acerca de quiénes son sus principales beneficiarios, quiénes son sus principales responsables y cuáles son los principales objetivos a alcanzar y las tareas o acciones a realizar. Concluye con la propuesta de un nuevo concepto que favorece la intervención pedagógica en el ámbito social.

### Palabras clave:

Sensibilidad intercultural, análisis documental, políticas sociales.

### Abstract

The aim of this work is to redefine the concept of 'intercultural sensitivity'. In academic circles definitions abound, but the interpretation of this construct when applied at the social community level – either by the public administration or NGDOs – is, although complementary, different. The sample used in this work consists of both official and public documents. First, basic descriptors were defined, then their relevance was quantified depending on their frequency of use. Sampling was performed throughout 2011. The results obtained relate to data on who the main beneficiaries are and on who those in charge of intercultural sensitivity programs are, and also what the key objectives for the future are and what actions need to be taken to achieve these aims. In addition a new concept favouring pedagogical intervention in the social area is also proposed.

### Keywords:

Key words: intercultural sensitivity, documental analysis, social policies.

\*Universitat Jaume I de Castellón  
ruizma@uji.es

## 1. Introducción

La realidad social de las migraciones es un fenómeno que se ha potenciado en estas últimas décadas por los grandes cambios producidos en el marco de la globalización. La multiculturalidad, que se vive especialmente en Europa y que es consecuencia de tales desplazamientos migratorios, desafía la convivencia pacífica e impone un reto: el convivir aceptando respetuosamente esa diversidad cultural, que en otras palabras no es más que aceptar a las personas con su identidad. El reconocimiento del otro permite el acercamiento, y por lo tanto la mixtura, de las diversas culturas, recreando así el axioma sociológico de la dinámica cultural. Por ello, la interculturalidad se convierte en el norte hacia donde se deben orientar todas las políticas y prácticas de la intervención social.

Muchas de las políticas y las prácticas, o intervenciones que son consecuencia de ellas, hablan de promover la «sensibilidad intercultural», pero ¿qué se entiende por «sensibilidad intercultural»? Este es el problema que se plantea dilucidar con esta investigación, para posteriormente concluir con una redefinición de este constructo.

Para el estudio de este concepto se propone realizar un análisis documental que observe los diferentes ámbitos (educativos, académicos y sociales) y niveles de actuación (a nivel de Unión Europea, a nivel estatal, a nivel autonómico y a nivel local). En cuanto a la intervención a nivel más concreto se ha elegido la Comunidad Valenciana y el ayuntamiento de Castellón de la Plana por ser los espacios más cercanos a la investigadora y por ser este estudio una parte de la tesis doctoral de la misma, que tiene su encuadre en este lugar.

## 2. Los orígenes del constructo en el ámbito académico-universitario.

Se parte de la idea de que la sensibilidad intercultural es un concepto complejo y polisémico, lo cual ha dado lugar a diferentes enfoques en cuanto a su estudio y medición. Actualmente encuentra su mejor resolución en el ámbito de la comunicación intercultural, donde se han desarrollado sus primeras aproximaciones conceptuales (Chen y Starosta, 1996), aunque su práctica y sus ejercicios de intervención están más difundidos en el ámbito socio-comunitario.

En las investigaciones desarrolladas en las últimas décadas, pues según Bradford, L., Allen, M. y Beisser, K., (1998) a partir de 1970 se encuentran las primeras menciones de esta competencia, se observa que la comunicación intercultural ha centrado sus esfuerzos en promover el desarrollo de la competencia intercultural, la cual se entiende como la

habilidad para negociar los significados culturales y para actuar comunicativamente de una manera eficaz, de acuerdo a las múltiples identidades de los participantes (Rodrigo, 1999).

Desde este ámbito se plantea que en el proceso de comunicación intercultural se ponen en juego las competencias comunicativas interculturales de las personas de diversas culturas que interactúan, englobando esta competencia las dimensiones cognitiva, afectiva y conductual. Esta perspectiva ha sido asumida por Vilà (2005) para desarrollar su tesis en torno a la mejora de las competencias comunicativas interculturales en estudiantes de educación secundaria. Esta autora la redefine diciendo «la competencia comunicativa intercultural se entiende como el conjunto de habilidades cognitivas y afectivas para manifestar comportamientos apropiados y efectivos en un contexto social y cultural determinado, que favorezcan un grado de comunicación suficientemente eficaz» (Vilà 2005:144).

De este «modelo de competencia integrado» que presenta Vilà (2005) acerca de cómo se conforma la competencia comunicativa intercultural, se describe a la «sensibilidad intercultural» como el componente afectivo, siguiendo por tanto la misma línea de Chen y Starosta (1996), quienes, basándose en las primeras conceptualizaciones de Bronfenbrenner, Harding and Wallwey (1958) sobre la sensibilidad, apelan al carácter individual de esta dimensión. Por tanto, se centra en las emociones personales o los cambios de sentimientos causados por situaciones particulares, personas y ambientes diversos al de la propia cultura.

Chen y Starosta (1996) terminan definiendo la sensibilidad intercultural como la capacidad de proyectar y recibir respuestas emocionales positivas, antes, durante y después de las interacciones interculturales. Vilà (2006: 355) complementa esta definición agregando que también incluye la capacidad de controlar aquellas emociones que pueden perjudicar el proceso comunicativo intercultural.

La sensibilidad intercultural, desde la perspectiva propuesta por Milton Bennett y sus colaboradores (1998) constituye un elemento fundamental para la competencia intercultural. Sus estudios se han centrado especialmente en la habilidad para identificar y apreciar las diferencias culturales relevantes, que es a lo que ellos denominan sensibilidad intercultural (Hammer, Bennett, y Wiseman, 2003). Su estudio consiste en un modelo de desarrollo que presenta seis etapas de carácter evolutivo pasando del etnocentrismo (negociación, defensa y minimización) al etnorelativismo (aceptación, adaptación e integración). Y aunque habla de sensibilidad intercultural, centran sus esfuerzos en observar a nivel cognitivo cómo se produce el cambio de pensamiento durante las etapas ya mencionadas.

### 3. Experiencias de evaluación de la sensibilidad intercultural

En el contexto de diversas universidades españolas, se han realizado investigaciones en torno a este concepto, las cuales están orientadas al ámbito de la intervención pedagógica dentro de los diferentes niveles de la educación formal. A continuación se reseñan brevemente las mismas.

Sanhuesa y Cardona (2009). Desarrollaron un estudio que tenía por objetivo evaluar la sensibilidad intercultural de unos alumnos de Educación Primaria, así como indagar diferencias étnicas, de edad y de género. La muestra se componía de 198 alumnos/as de educación primaria, de cuarto, quinto y sexto curso, de dos colegios públicos de la provincia de Alicante. Se utilizó la escala ISS adaptada por las investigadoras. En este caso el análisis factorial identificó dos factores, que explicaban el 35% de la varianza. El primero: Respuesta Emocional Positiva hacia la Interacción (REP) y el segundo: Respuesta Emocional Negativa (REN). Los resultados revelaron que los participantes tenían una buena sensibilidad intercultural, pero asociada a una actitud pasiva hacia la interacción.

Vilà (2005). Su tesis planteó dos problemas básicos: el primero se preguntaba sobre ¿qué competencias comunicativas interculturales son necesarias en el primer ciclo de la ESO? y ante la propuesta de una intervención educativa a través de un programa se definió el segundo que se cuestionaba acerca de ¿qué aportaciones supone su aplicación en un contexto concreto? Utilizó un diseño metodológico mixto basado en la integración, por combinación, de una aproximación cuantitativa y cualitativa. La investigación se estructuró en tres fases: la primera trató acerca de un diagnóstico de competencias, la segunda sobre la creación de un programa de comunicación intercultural según el diagnóstico previo, y la tercera fase fue una adaptación, aplicación y evaluación del programa en un contexto concreto, es decir, en un instituto de educación secundaria de Baix Llobregat (Barcelona).

También en el nivel de educación secundaria, Aguaded (2006) realizó un estudio semejante cuyo objetivo era identificar carencias y necesidades en el desarrollo de la sensibilidad intercultural en los alumnos del primer ciclo de la ESO de la provincia de Huelva. La muestra se constituyó por 386 alumnos. Los resultados revelaron que entre los alumnos de diferentes culturas se producían interacciones positivas. También se observó que los estudiantes que no habían vivido un proceso migratorio, interno o externo, eran menos sensibles.

Por último, en el ámbito universitario, De Santos (2004) aborda en su tesis doctoral la formación para el desarrollo de las competencias interculturales, de cara a la gestión de la

diversidad en las organizaciones empresariales. Se plantearon y desarrollaron los siguientes objetivos: 1) Identificar las competencias para la gestión en entornos empresariales multiculturales; 2) Identificar las necesidades formativas requeridas para el desarrollo de las competencias interculturales para la gestión, así como a través de qué estrategias la universidad estaba respondiendo o podría responder a dichas necesidades; 3) Adaptar y validar un instrumento para medir la sensibilidad intercultural y el perfil de experiencia ante lo internacional y/o lo multicultural del alumnado universitario; 4) Elaborar un modelo formativo para el desarrollo de las competencias interculturales en el ámbito universitario, y 5) Elaborar y validar una propuesta formativa que permitiera dar respuesta a algunas de las necesidades formativas identificadas.

Todos estos estudios tienen en común que tratan la sensibilidad intercultural como un aspecto más dentro de la competencia comunicativa intercultural y utilizan una adaptación del instrumento (ISS) creado por Chen y Starosta (2000).

La Intercultural Sensitivity Scale (ISS) de Chen y Starosta (2000) ha sido ampliamente utilizada, tanto en el contexto nacional como en el internacional (Fritz, Möllenberg and Chen, 2001), para valorar el grado de sensibilidad intercultural de los sujetos. Se compone de 24 ítems que se distribuyen en cinco factores: implicación en la interacción, respeto por las diferencias culturales, confianza en la interacción, disfrute de la interacción y atención en la interacción.

Por otro lado Hammer, Bennett y Wiseman (2003) crearon un instrumento que denominaron Inventario de Desarrollo Intercultural (IDI) para evaluar en qué etapa (de las seis que comprende el modelo que ellos proponen) se encuentra el sujeto evaluado. Este instrumento fue validado de manera estadística con individuos representantes de diversas culturas. Recientemente en el ámbito de las ciencias sociales y empresariales se han publicado muchos estudios donde se ha aplicado este instrumento comprobando una vez más su validez interna y fiabilidad. (Altschuler, Sussman, y Kachur, 2003; Klak y Martin, 2003; Paige, Jacobs-Cassuto, Yershova, y DeJaeghere, 2003; Straffon, 2003).

#### 4. Aproximaciones conceptuales desde la práctica en el ámbito socio-comunitario

En el ámbito socio-comunitario aparentemente la práctica precede a la teoría, por ello se puede decir que el tema de la sensibilidad intercultural se encuentra en una etapa de construcción teórica, pues aún se está investigando y escribiendo sobre éste.

Aunque son muchos los agentes sociales que hablan de sus intervenciones en relación a este aspecto, son pocos los que lo definen previamente. Desde Cruz Roja (2006) se lo ha definido como:

Proceso de influencia comunicativa a distintos niveles, individual, grupal y social, donde el objetivo general sea promover o ajustar actitudes o percepciones que faciliten una reflexión generadora de cambios comportamentales, los cuales se conviertan en actitudes favorables a la diversidad cultural, y por ende a las personas y colectivos que la conforman (2006:20).

Esta definición precedió a la ejecución de una campaña cuyo objetivo era la sensibilización intercultural, pero nuevamente se reitera que son pocas las acciones de intervención, en las que, como esta, se parte de una elaboración teórica.

## 5. Aproximaciones conceptuales desde las políticas y planes que orientan la intervención en el ámbito socio-comunitario

El tema de la sensibilidad intercultural también aparece explícito en documentos oficiales, que dan marco legal a las acciones que se realizan a nivel local, a través de organismos públicos o privados en el plano social. Este marco legal presenta una caída en cascada, descendiendo desde las políticas a nivel de Unión Europea hasta terminar en el nivel local.

Por ejemplo, a nivel Unión Europea se puede citar el séptimo de los «Principios Básicos Comunes para la Integración» aprobados por el Consejo de Ministros de Justicia y de Asuntos de Interior en Bruselas el 19 de noviembre de 2004, el cual pone de relieve la importancia que tiene la aplicación de políticas antidiscriminatorias activas, políticas antirracistas y medidas de sensibilización con vistas a promocionar los aspectos positivos de una sociedad caracterizada por la diversidad.

A nivel del Estado Español se puede citar el Plan Estratégico de Ciudadanía e Integración 2007-2010<sup>1</sup>. Este Plan se divide en doce áreas: acogida, educación, empleo, vivienda, servicios sociales, salud, infancia y juventud, mujer, igualdad de trato, participación, sensibilización y co-desarrollo. En el área específica que compete a esta investigación, se han propuesto los siguientes objetivos principales:

- Mejorar la imagen pública de la inmigración y promocionar los aspectos positivos de una sociedad caracterizada por la diversidad (p. 328).

---

<sup>1</sup> Actualmente se encuentra vigente el Plan Estratégico de Ciudadanía e Integración 2011-2014, pero en este ya no aparece el área de sensibilización.

- Generar cambios de actitudes en relación con la inmigración (p. 330).

En tanto que definen a la Sensibilización Intercultural del siguiente modo:

Entendemos la sensibilización como el conjunto de acciones que pretenden influir sobre las ideas, percepciones, estereotipos, conceptos de las personas y grupos para provocar un cambio de actitudes en nuestras prácticas sociales, individuales y colectivas (p. 324).

A nivel de la Comunidad Valenciana se ha publicado el Plan Director de Inmigración y Convivencia 2008-2011. En el área que trata de «sensibilización y opinión pública» se definen los siguientes objetivos:

- Sensibilizar a la sociedad valenciana acerca del valor de la diversidad cultural (p. 36).
- Fomentar la convivencia entre la población autóctona y la inmigrante (p. 36).

En el último nivel político, el de concreción local, se toma como ejemplo el plan desarrollado por el ayuntamiento de Castellón de la Plana, denominado «Plan Municipal de Inmigración y Convivencia Social de Castellón 2006-2009»<sup>2</sup>. En su cuarta línea estratégica habla de la sensibilización y dice:

La sensibilización social ante el fenómeno de la inmigración es un aspecto fundamental en la política municipal, cuyas acciones han de dirigirse tanto a las personas inmigrantes como a la población autóctona, con el objetivo principal de crear un marco positivo para la relación entre distintas culturas en nuestra ciudad, potenciando la convivencia y el respeto, y evitando actitudes xenófobas y racistas. Para ello es necesaria la sensibilización de la población autóctona respecto al reconocimiento y respeto de los derechos de las personas inmigradas. Se pretende facilitar el encuentro intercultural, promoviendo la realización de diversas actuaciones de difusión de las distintas culturas, y transmitir al conjunto de la sociedad la riqueza de la diversidad cultural, promoviendo actitudes de acogida, tolerancia y respeto a la diversidad como base de la convivencia (p. 42).

Esta línea estratégica se concreta en cinco programas, que a su vez están compuestos por diversas acciones.

---

<sup>2</sup> Este plan aún está vigente en tanto no se ha aprobado el II Plan que se denominará «Castellón, ciudad intercultural». Noticia revisada el 10/04/2012. [http://www.elperiodic.com/castellon/noticias/167981\\_foro-convivencia-intercultural-castellon-verde-borrador-plan-castellon-ciudad-intercultural.html](http://www.elperiodic.com/castellon/noticias/167981_foro-convivencia-intercultural-castellon-verde-borrador-plan-castellon-ciudad-intercultural.html)

## 6. Metodología

En cuanto al diseño, la presente investigación propone una modalidad de investigación descriptiva e interpretativa, acerca de las definiciones y las prácticas asociadas a la «sensibilidad intercultural», sin necesidad de manipular en ningún momento esa realidad que se estudia (Arnau, 1995), es decir, respetando al máximo la situación natural del objeto de estudio para ir preparando el camino para la configuración de nuevas teorías o nuevas investigaciones (Mateo, 1997).

El muestreo es no probabilístico e intencional, pues la muestra se compone de los documentos que hablan de «sensibilidad intercultural» a los cuales se ha tenido acceso desde Internet y desde los buscadores y metabuscadores, así como bases de datos especializadas. La muestra se recogió durante el año 2011. En total se han consultado alrededor de 60 documentos, los cuales están citados en la bibliografía. Posteriormente se realizó una selección también intencional para obtener los documentos relativos a legislación, en tanto son políticas que ordenan las prácticas e intervenciones sociales en materia de «sensibilidad intercultural».

Análisis de datos. Recopilada la información se utilizó una matriz de doble entrada, como instrumento para favorecer el análisis documental. De esta primera lectura se identificaron los siguientes descriptores:

- Tipo de documento
- Nivel o alcance del mismo
- Aspectos teóricos
  - Valores y principios
- Aspectos prácticos
  - Beneficiarios
  - Destinatarios
  - Responsabilidades
  - Objetivos
  - Acciones

Mediante las lecturas siguientes se fue depurando la matriz de datos y, al mismo tiempo, se clasificó la información extraída. Para la obtención de los datos generales, se utilizó el conteo del número de veces en que se cita un determinado descriptor y la transformación de dicha frecuencia a porcentajes, con el fin de encontrar las características más relevantes de la muestra estudiada.



## 7. Resultados

Con respecto al tipo de documentos utilizados como muestra, el 71% fueron leyes y reglamentos y el 29% restante planes de acción (gráfico 1). Estos presentan como principal diferencia el grado de alcance, en tanto las leyes y reglamentos presentan un nivel más alto en la escena política indicando principalmente directrices y orientaciones, mientras que los planes recogen formas más concretas de ejecución. Los documentos de índole internacional fueron el 43% de la muestra; los de nivel estatal en un 14%; los de nivel autonómico un 29%; y los de nivel local el 14% restante (gráfico 2).

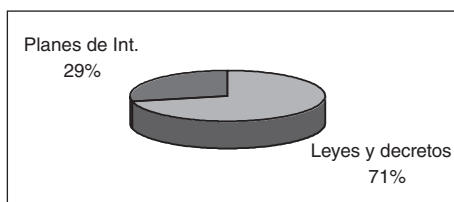


Gráfico 1: Tipo de documento analizado.

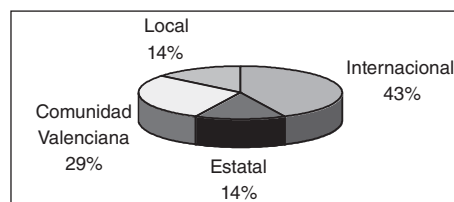


Gráfico 2: Nivel o alcance del documento analizado

En cuanto a los valores y principios asociados a la temática de la sensibilidad intercultural, en los documentos analizados se ha observado que el principal valor es el referido a «la riqueza de la diversidad cultural», con un 24%. Le siguen los de «interculturalidad», «tolerancia», «respeto» y «convivencia» con un 15% cada uno, y finalmente los valores de «igualdad» y «ciudadanía» tienen un 8% cada uno (gráfico 3).

En cuanto a quiénes busca favorecer la sensibilidad intercultural, es decir quiénes son sus beneficiarios, en los diversos documentos se ha encontrado que se refieren principalmente a la «imagen de los inmigrantes», pues lo mencionan en un 71% de las ocasiones, mientras que el 29% restante se corresponde a la «diversidad cultural», por lo cual entendemos que incluye a las minorías étnicas (gráfico 4).

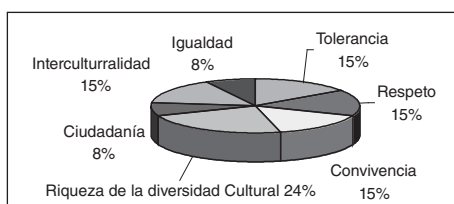


Gráfico 3: Los valores o principios asociados a la sensibilidad intercultural.

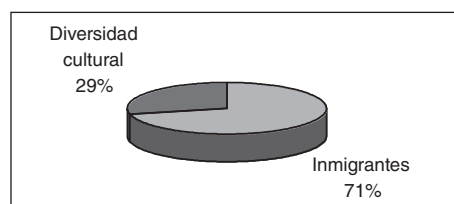


Gráfico 4: La sensibilización busca favorecer a...

Otra pregunta es a quién va dirigida esta sensibilización intercultural. El 27% de las ocasiones en el que se habla de este tema se refiere a la necesidad de sensibilizar a la población autóctona acerca de la realidad de la inmigración, pero en un porcentaje muy cercano (26%) se refiere a los inmigrantes en tanto deben superar el choque cultural que les presenta la vida en una nueva cultura. Sólo un 20% de las veces se refiere a que la sensibilización tiene que estar dirigida a ambos grupos, apelando a la concepción bidireccional de la relación intercultural. También se menciona a grupos especiales como, por ejemplo, el grupo de la administración pública (7%) como personas que tienen la responsabilidad de la acogida y ayuda para la adaptación de las personas recién llegadas. Por otro lado, un grupo que se menciona recurrentemente es el de los medios de comunicación, con un 20%, en tanto que este último grupo es el responsable de crear el imaginario social negativo acerca del colectivo inmigrante (Siurana y García, 2004) (gráfico 5).

En cuanto a quiénes tienen las competencias y responsabilidades de que se ejecuten y desarrollen acciones de sensibilización intercultural, se puede observar que las respuestas varían en función del alcance o nivel del documento, en tanto que aquellos que tienen un mayor alcance y por tanto menos grado de concreción hacen responsables a los gobiernos, con un 17%, de promover proyectos y acciones para que esto llegue al ciudadano, asignándoles también la responsabilidad de la vigilancia de los contenidos que transmiten los medios de comunicación. También a este alcance se habla de una responsabilidad conjunta de toda la sociedad de favorecer la sensibilidad intercultural, siendo este descriptor también mencionado en un 17%.

En el nivel más concreto, como en los casos de los planes generados en la Comunidad Valenciana o en el Ayuntamiento de Castellón de la Plana, aparecen como responsables de su concreción y su desarrollo dos actores principales: los mediadores interculturales y los medios de comunicación, ambos grupos con un 33% cada uno (gráfico 6).

En cuanto a los objetivos que se proponen al hablar de desarrollar la sensibilidad intercultural. Estos aparecen asociados principalmente a promover actitudes positivas ante la inmigración y la diversidad cultural, (31%). Le siguen los objetivos asociados a favorecer el encuentro

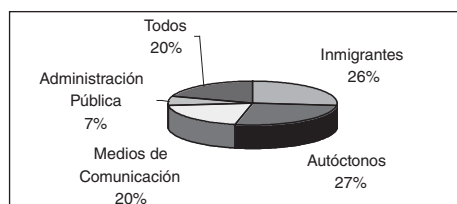


Gráfico 5: La sensibilización está dirigida a...

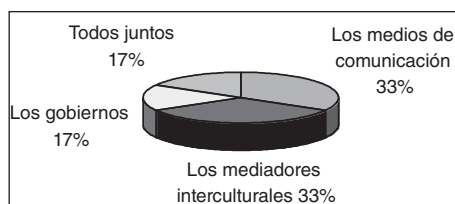


Gráfico 6: Los responsables de desarrollar la sensibilidad intercultural son ...

entre las diversas culturas y mejorar la convivencia, ambos con un 18,8% cada uno. También el promover un cambio de actitud como el concienciar acerca de la discriminación son objetivos que aparecen con un 12,5% cada uno; y por último los objetivos asociados a prevenir actitudes negativas, como los prejuicios, se mencionan en un 6,3% (gráfico 7).

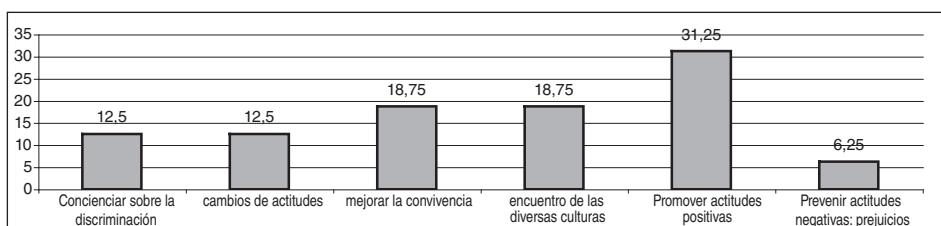


Gráfico 7: Los objetivos propuestos para desarrollar la sensibilidad intercultural son ...

Por último, al analizar las acciones que se plantean para desarrollar o favorecer la sensibilidad intercultural, se destacan con un 22,7% aquellas destinadas a campañas de publicidad y a materiales de difusión, en lo que se puede observar nuevamente que este concepto se asocia principalmente a las acciones desarrolladas por los medios de comunicación. Le siguen las acciones de formación y los talleres con un 18,2%, a continuación se encuentran las acciones de carácter lúdico y los festejos con un 13,6% (en estas acciones se encuentran las semanas interculturales y las actividades del ámbito escolar) y con un porcentaje semejante se encuentra también la promoción de premios, especialmente de carácter periodísticos, para favorecer el acercamiento a esta temática por parte de los medios de comunicación. Le sigue con un 9,1% también los concursos, pero esta vez destinados a otros públicos. La investigación acerca de este tema es también una acción que se considera necesaria y aparece con un 9,1%. Y, por último, con una frecuencia del 4,5% se mencionan la utilización de las nuevas tecnologías, la promoción del voluntariado y el asociacionismo (para promover la participación ciudadana), y para terminar un dispositivo de denuncia ante los actos de xenófobos (gráfico 8).

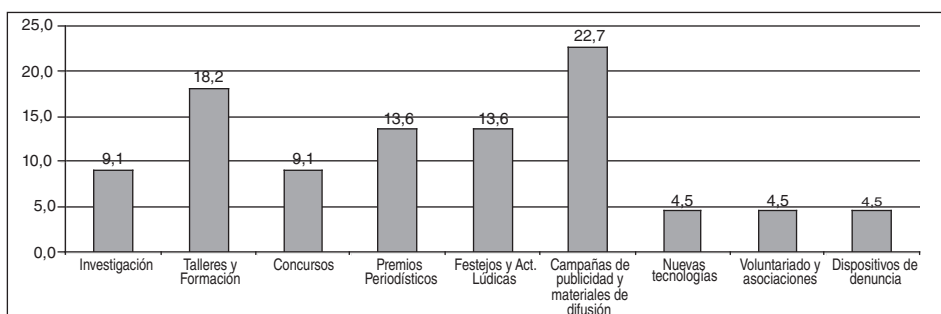


Gráfico 8: La acciones propuestas para desarrollar la sensibilidad intercultural son ...

## 8. Conclusiones

A modo de síntesis se puede decir que desde la práctica socio-comunitaria y la legislación que la precede, se puede observar que al hablar de «sensibilidad intercultural» se refieren exclusivamente a acciones, existiendo pocas definiciones teóricas en este ámbito, en tanto que sus referencias son plenamente pragmáticas. Del análisis realizado se puede entender la sensibilidad intercultural según los siguientes elementos:

- Los valores asociados a esta son: la riqueza de la diversidad cultural, la tolerancia, el respeto, la convivencia, la igualdad, entre otros.
- Sus beneficiarios son principalmente los inmigrantes y, en menor medida las minorías étnicas al referirse a la diversidad cultural. Pesa sobremanera la preocupación por la imagen de la realidad migratoria y la necesidad de normalizar su visualización pública.
- La mayoría de los documentos hablan de la bidireccionalidad de la integración y, por tanto, del hecho de que las acciones de sensibilización tienen que estar dirigidas tanto a autóctonos como a inmigrantes. Hacen especial referencia a ciertos grupos profesionales, como por ejemplo funcionarios de entidades públicas que se relacionan habitualmente con la diversidad cultural y profesionales de los medios de comunicación.
- En cuanto a los ámbitos de actuación se hace mención especial a los medios de comunicación, en tanto se los considera como los principales responsables del imaginario social en relación con este fenómeno.
- En cuanto a las responsabilidades acerca de la sensibilización intercultural, esta tiene diferentes interpretaciones en función del nivel de aplicación de las leyes o planes, por tanto a mayores niveles, las responsabilidades de la sensibilización, son propia de los gobiernos. A un nivel más concreto aparece la figura del mediador intercultural, como responsable de la ejecución de estas acciones.
- Los objetivos que se plantean alcanzar con estas acciones de sensibilización intercultural son diversos: principalmente se habla de promover actitudes positivas, también se habla de facilitar el encuentro de las diversas culturas y comprender y mejorar la convivencia, igualmente se busca concienciar sobre la prohibición de la discriminación, influir en las percepciones o estereotipos para provocar cambios de actitudes y prevenir actitudes negativas, como por ejemplo los prejuicios para evitar actitudes xenófobas y racistas.

- Y, por último, en cuanto a los recursos o tipo de acciones con las cuales desarrollar las actividades de sensibilización se puede observar una gran variedad de propuestas. Entre ellas cabe destacar la investigación de las percepciones, talleres, concursos, premios periodísticos, formación, festejos (días, semanas o jornadas interculturales), campañas de publicidad y materiales de difusión, aplicación de nuevas tecnologías, cursos y encuentros y dispositivos de denuncia sobre actos xenófobos, entre otros.

A modo de conclusión se puede señalar que estos análisis realizados desde el punto de vista teórico-académico y pragmático, que se han comentado anteriormente, han permitido un replanteo del constructo, en tanto que otros autores podrían hablar de la «sensibilidad intercultural» como una actitud (Allport, 1935; Thomas y Znaniecki, 1918), de hecho en las definiciones surgidas de las prácticas de las ONGDs y del marco legal para la intervención social la palabra actitud es un común entre estas.

Thomas y Znaniecki (1918) dicen que las actitudes serían reflejo a nivel individual de los valores sociales de su grupo. Esta concepción se aproxima a la situación de la «sensibilidad intercultural», en tanto se sabe que es propia de cada individuo pero que se desarrolla en función del contexto que la determina, y por ello los medios de comunicación tienen un papel relevante. Sales y García (1997: 87) definen la actitud como «una predisposición aprendida para responder consistentemente de un modo favorable o desfavorable ante personas o grupos de personas, objetos sociales y situaciones». El hecho de ser una predisposición aprendida también es común a la sensibilidad intercultural, en tanto que esta se desarrolla y evoluciona (Bennett, 1998) y se puede gestionar desde el aprendizaje y el control de las emociones complejas.

Se entiende por emociones complejas (Goleman, 2001) aquellas que están orientadas por la razón y predisponen a la persona a tener una conducta acorde a estos dos elementos (la emoción y la razón). Por tanto, se supone que la sensibilidad intercultural se halla integrada por tres elementos: el cognitivo, el afectivo y el comportamental. Auxiliadora Sales y Rafaela García (1997: 87) ejemplifican diciendo que «el componente cognitivo son las creencias sobre el objeto, el componente afectivo: los sentimientos hacia el objeto y sus atributos y el componente conductual es todo tipo de respuesta que manifiesta a tal actitud». Por ello se recomienda que las acciones que se diseñen para favorecer la «sensibilidad intercultural» siempre deben estar integradas por estos tres aspectos.

En definitiva, los aportes de ámbito socio-comunitario permiten redefinir la «sensibilidad intercultural» no sólo como la parte emocional de la competencia comunicativa intercultural, sino como una actitud que predispone a conductas positivas en relación a la diversidad cultural.

Esta redefinición de la sensibilidad intercultural como una actitud es una aproximación que permite justificar mejor y orientar claramente las acciones que se desarrollan como posibles programas de mejora por parte de la intervención social, y no desestima la concepción que se tiene de ella en el ámbito de la comunicación intercultural.

En las líneas futuras a seguir se estudiarán instrumentos que posibiliten realizar un diagnóstico de esta actitud, ya sean de nueva creación o mediante la adaptación o validación de los ya existentes, y posteriormente programas de intervención que ayuden a mejorar o desarrollar la «sensibilidad intercultural».

## Referencias bibliográficas

- Aguaded, E. (2006). «La educación de competencias básicas para el desarrollo de la ciudadanía intercultural en la ESO». *Actas del V Congreso Internacional «Educación y Sociedad: Retos del s. XXI»* (pp. 1-8). Granada: Facultad de Ciencias de la Educación, Universidad de Granada.
- Aguado, M.T. (2003). *Pedagogía Intercultural*. Madrid: McGraw Hill.
- Allport, G.W. (1935). «Attitudes». En: Murchison (Ed.) *Handbook of social psychology*, Worcester: Clark University Press.
- Altschuler, L., Sussman, N. M. y Kachur, E. (2003). «Assessing changes in intercultural sensitivity among physician trainees using the intercultural development inventory». *International journal of intercultural relations*, 27, 387-401.
- Arnau, J. (1995). «Metodología de la investigación psicológica». En: Anguera, Arnau, Ato, Martínez, Pascual y Vallejo (Eds.) *Métodos de investigación en Psicología*. Madrid: Síntesis. (pp.23-43).
- Beckler, S.J. (1984). «Empirical validation of affect, behaviour and cognition as distinct components of attitude». *Journal of Personality and Social Psychology*, 47, 1191-1205.
- Belay, G. (1993). «Toward a paradigm shift for international communication: new research directions». *Communication yearbook*, 16, 437-457.
- Bennett, M. J. (1986). «A developmental approach to training for intercultural sensitivity». *International journal of intercultural relations*, 10, 179-196.
- (1998). *Basic concepts of intercultural communication: selected readings*. Yarmouth: Intercultural Press.
- Chen G.M. y Starosta W. (1996). «Intercultural communication competence: a synthesis». *Communication Yearbook* 19, pp. 353-383.
- (1997). «A review of the concept of intercultural awareness». *Human Communication*, 2(1), Pp. 1-16.
- (1998). «A review of the concept of intercultural sensitivity». *Human Communication*, 1(1), Pp. 27-54.
- (2000). «The development and validation of the intercultural sensitivity scale». *Human Communication*, 3(1), 2-14.
- Bradford, L., Allen, M. y Beisser, K. (1998). *An evaluation and Meta-analysis of Intercultural Communication Competence Research*. Department of Communication. University of Wisconsin-Milwaukee. ERIC#: ED417453

- Brofenbrenner, U., Harding, J. y Gallwey, M. (1958). The measurement of skill in social perception. In Mc. Clelland, D.C. (Ed.) *Talent and Society*. N.Y.:Van Nostrand.
- Church, A. T. (2001). «Personality measurement in cross-cultural perspective». *Journal of Personality*, 69, 979-1.006.
- Cruz Roja Española (2006). *Pistas metodológicas para la sensibilización intercultural y el empleo. Guía de sensibilización*. Madrid: Departamento Intervención Social-Plan De Empleo.
- Davis, M. H. (1980). «A multidimensional approach to individual differences in empathy». *Jsas catalogue of selected documents in psychology*, 10, 85.
- De Santos Velasco, F. (2004). *Desarrollo de la Competencia Intercultural en Alumnado Universitario: Una propuesta formativa para la gestión en empresas multiculturales*. Tesis Doctoral. Mide. UB. Barcelona. Recuperado el 1 de Febrero de 2012.  
[http://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/2344/1.PREVIO\\_INTRODUCCION.pdf?sequence=1](http://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/2344/1.PREVIO_INTRODUCCION.pdf?sequence=1)
- Decreto 93/2009, de 10 de julio, Integración de las Personas Inmigrantes en la Comunitat Valenciana. Recuperado el 1 de Febrero de 2012.  
[http://www.docv.gva.es/datos/2009/07/14/pdf/2009\\_8340.pdf](http://www.docv.gva.es/datos/2009/07/14/pdf/2009_8340.pdf)
- Du Toit A., Grobler H. y Schenk J. (1998). *Person-centred communication. Theory and practice*. Johannesburg: Thomson Publishing.
- Eid, M. y Diener, E. (2001). «Norms for experiencing emotions in different cultures: inter- and intranational differences». *Journal of personality and social psychology*, 81, 869-885.
- Ekman, P. y Friesen, W. V. (1969). «The repertoire of nonverbal behavior: categories, origins, usage, and coding». *Semiotica*, 1, 49-98.
- Ekman, P. (1992). «An argument for the basic emotions». *Cognition and Emotion*, 6.
- Fritz, W., y Möllenberg, A. (2001). *Measuring intercultural sensitivity in different cultural context*. Braunschweig.
- Fuglesang A. (1982). *About understanding. Ideas and observations on cross-cultural communication*. Uppsala: Dag Hammarskjöld Foundation.
- Goleman, D. (2001). *Inteligencia Emocional*. Madrid: Kairós.
- Guarino, L. (2004). *Emotional sensitivity: a new measure of emotional lability and its moderating role in the stress-illness relationship*. Tesis doctoral. Universidad de York - Inglaterra.
- Guarino, L. y Roger, D. (2005). «Construcción y validación de la escala de sensibilidad emocional (ESE). Un nuevo enfoque para medir neuroticismo». *Psicothema*, 17(3), 472-477.
- Hammer, M. R., Bennett, M. J. y Wiseman, R. L. (2003). «Measuring Intercultural Sensitivity: The Intercultural Development Inventory». *International Journal Of Intercultural Relations*, 27, 421-443.
- Klak, T. y Martin, P. (2003). «Do University-Sponsored International Cultural Events Help Students To Appreciate «Difference»?». *International Journal of Intercultural Relations*, 27, 445-465.
- Klopf, D. y Park, M.M. (1982). *Cross-Cultural Communication. An introduction to the fundamentals*. Seoul: Han Shin Publishing.
- Krech, D. y Crutchfield, R.S. (1948). *Theory and problems in social psychology*. Nueva York: McGraw-Hill.

- Ladmiral, J. y Lipiansky, E.M. (1989). *La Comunicación Interculturelle*. Paris: Armand Collin.
- Lee, O.Y. (1967). *In this earth and in that wind*. Seoul: Hollym.
- Ley Orgánica 2/2009, del 11 de diciembre, de reforma de la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social. Publicada en el BOE Nº 299, del 12/12/2009. Recuperado el 1 de Febrero de 2012. [http://www.tt.mtin.es/periodico/LEY\\_EXTRANJERiA\(BOE12-12-2009\).pdf](http://www.tt.mtin.es/periodico/LEY_EXTRANJERiA(BOE12-12-2009).pdf)
- Lustig, M. W. y Koester, J. (1996). *Intercultural competence. Interpersonal communication across cultures*. New York: Harpercollins College Publishers.
- Markus, H. R. y Kitayama, S. (1998). «The cultural psychology of personality». *Journal of cross-cultural psychology*, 29, 63-87.
- Mateo, J. (1997). «La investigació ex-post-facto». *Colección temas universitarios básicos: Psicopedagogía*. Barcelona: EDIUOC.
- Maturana, H. (2001). *Emociones y lenguaje en educación y política*. Chile: Dolmen Ensayo.
- Mccroskey, J. C. y Neuliep, J. W. (1997). «The development of intercultural and interethnic communication apprehension scales». *Communication research reports*, 14(2), 145-156.
- ORDEN 8/2011, de 19 de mayo, de la Conselleria de Solidaridad y Ciudadanía, por la que se regula la acreditación de la figura del mediador/a intercultural y el Registro de Mediadores Interculturales de la Comunitat Valenciana. Recuperado el 1 de Febrero de 2012. [http://www.docv.gva.es/portal/ficha\\_disposicion.jsp?id=26&sig=006172/2011&L=1&url\\_li sta=](http://www.docv.gva.es/portal/ficha_disposicion.jsp?id=26&sig=006172/2011&L=1&url_li sta=)
- Paige, R. M.; Jacobs-Cassuto, M.; Yershova, Y. A., y Dejaeghere, J. (2003). «Assessing intercultural sensitivity: an empirical analysis of the Hammer and Bennett intercultural development inventory». *International journal of intercultural relations*, 27, 467-486.
- Plan estratégico de ciudadanía e integración 2007-2010. Recuperado el 1 de Febrero de 2012. [http://extranjeros.meyss.es/es/IntegracionRetorno/Plan\\_estrategico/pdf/PECIDDEF180407.pdf](http://extranjeros.meyss.es/es/IntegracionRetorno/Plan_estrategico/pdf/PECIDDEF180407.pdf)
- Plan estratégico de ciudadanía e integración 2011-2014. Recuperado el 1 de Febrero de 2012. <http://www.integralocal.es/upload/File/2011/PECI-2011-2014.pdf>
- Plan director de inmigración y ciudadanía. Recuperado el 1 de Febrero de 2012. [http://www.csc.gva.es/images/stories/dgi/plan\\_valenciano/pd\\_inmigracin\\_y\\_convivencia\\_2008-2011.pdf](http://www.csc.gva.es/images/stories/dgi/plan_valenciano/pd_inmigracin_y_convivencia_2008-2011.pdf)
- Pla municipal d'immigració i convivència social. Recuperado el 1 de Febrero de 2012. [http://www.castello.es/archivos/581/Plan\\_Municipal.pdf](http://www.castello.es/archivos/581/Plan_Municipal.pdf)
- Rodrigo, M. (1999). *La Comunicación Intercultural*. Barcelona: Anthropos.
- Ruben B. (1989). «The study of cross-cultural competence: traditions and contemporary issues. *International journal of intercultural relations*, Vol 13, Pp.229-240.
- Sales, A. y García, R. (1997). *Programas de educación intercultural*. Bilbao: Ed. Desclee de Brouwer.
- Samovar L. y Porter R. (Eds.) (1998). *Intercultural Communication: A Reader*. Wadsworth: Belmont.
- Sanhueza, S. y Cardona, M. (2009). Evaluación de la sensibilidad intercultural en alumnado de educación primaria escolarizado en aula culturalmente diversas. *Revista de Investigación Educativa*. 27 (1), 247-262.



- Servaes, J. (2002). «Comunicaciones interculturales y diversidad cultural». Conferencia Internacional Relaciones Internacionales y Comunicación Intercultural. Beijing, República Popular de China.
- Sherif, M. (1974). «Conflicto y cooperación». En: Torregrosa (ed.) *Teoría e investigación en psicología social actual*. Madrid: Instituto de la opinión pública.
- Siruana J. (coord.) y García, J. (2004). «La inmigración en la Comunidad Valenciana. Análisis ético». Valencia: Centro de Estudios para la Integración Social y Formación de Inmigrantes (CEIM).
- Straffon, D. A. (2003). «Assessing the intercultural sensitivity of high school students attending an international school». *International journal of intercultural relations*, 27, 487-501.
- Thomas, W. y Znaniecki, F. (1918). *The polish peasant in Europe and a America*, Vol.1, Univ. Chicago Press.
- Vilà, R. (2003). «El desarrollo de la competencia comunicativa intercultural en una sociedad multicultural y plurilingüe: una propuesta de instrumentos para su evaluación». En: Perera (ed.) *Plurilingüisme i educació: els reptes del segle XXI. Ensenyar llengües en la diversitat i per la diversitat*. Barcelona: ICE.
- (2004). «La sensibilidad intercultural, una competencia básica en la educación para una ciudadanía intercultural: un estudio diagnóstico en el primer ciclo de la ESO». En: C. P. Serra, J.M. (Ed.) *Immigració a Espanya: ciutadania i participació*. Girona: Universitat de Girona.
- (2005). *La competencia comunicativa intercultural. Un estudio en el Primer Ciclo de la ESO*. Tesis Doctoral. Facultat de Pedagogia Departament de Mètodes d'Investigació i Diagnòstic en Educació. Universidad de Barcelona.
- (2006). La dimensión afectiva de la competencia comunicativa intercultural en la Educación Secundaria Obligatoria: Escala de Sensibilidad Intercultural. *Revista de Investigación Educativa* Vol. 24, n.º 2, págs. 353-372

